

### SCHEMA SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

<b>Dati dell'utente che ha reclamato (se possibile):</b>		<b>Data:</b>
Cognome e nome:		<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Telefono		
Area intervento:		
Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:		
Oggetto del reclamo:		
Risposta fornita all'utente:		
<i>Firma di chi ha ricevuto il reclamo</i>		
Trattamento del reclamo:		
<i>Data attuazione</i>	<i>Firma RdQ / CTA / Ricevente</i>	
Criterio verifica efficacia:		
<i>Esito positivo?</i> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <i>Data verifica efficacia:</i>	<i>Firma RdQ / CTA / Ricevente</i>	
Osservazioni: Resp. Ufficio piano di zona (UPZ) / Assessore politiche sociali (DIR) / Coordinatore di Piano (CTA)		
<i>Registrato al n. _____ Registro reclami</i>	<i>Firma UPZ/DIR/CTA</i>	
<b>Il reclamo è stato trattato come da indicazioni del UPZ/DIR/CTA ed è stato chiuso</b>		
in data:	Firma RdQ	



L'operatore ascolta e riferisce a chi di dovere i problemi dell'utente	① Per niente d'accordo	② Poco d'accordo	③ D'accordo	④ Abbastanza d'accordo	⑤ Molto d'accordo
Il Segretariato Sociale è fonte di informazioni utili alla risoluzione dei problemi del cittadino	① Per niente d'accordo	② Poco d'accordo	③ D'accordo	④ Abbastanza d'accordo	⑤ Molto d'accordo
Il Segretariato Sociale fornisce le informazioni sulle prestazioni del Punto Unico di Accesso (PUA)	① Per niente d'accordo	② Poco d'accordo	③ D'accordo	④ Abbastanza d'accordo	⑤ Molto d'accordo
Il Segretariato Sociale fornisce le informazioni sui servizi erogati dal Distretto Sanitario	① Per niente d'accordo	② Poco d'accordo	③ D'accordo	④ Abbastanza d'accordo	⑤ Molto d'accordo
Le informazioni e l'orientamento fornite dal Segretariato Sociale sono chiare e comprensibili	① Per niente d'accordo	② Poco d'accordo	③ D'accordo	④ Abbastanza d'accordo	⑤ Molto d'accordo
Il Segretariato Sociale provvede a verificare le prestazioni di assistenza erogate all'utente	① Per niente d'accordo	② Poco d'accordo	③ D'accordo	④ Abbastanza d'accordo	⑤ Molto d'accordo



Scheda controllo ditte erogatrici del servizio

Segretariato Sociale di: _____	Scheda valutazione utente (rif. Protocollo): _____
Utente monitorato: _____	Ultimo aggiornamento Scheda Valutazione: _____
Data monitoraggio: _____	Cartella Sociale: _____

Prestazione effettuata: _____	Ditta che esegue la prestazione: _____	Operatore: _____
-------------------------------	--	------------------

OGGETTO DEL CONTROLLO	RISPOSTE FORNITE			NOTE
L'operatore rispetta il tetto settimanale di ore di assistenza fissate dal Segretariato Sociale?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore rispetta il calendario settimanale degli accessi concordati per l'espletamento delle proprie mansioni?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore esegue le prestazioni previste nella scheda di valutazione e invio?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore svolge adeguatamente le prestazioni previste?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
L'operatore del servizio è gentile e cortese con l'utente del servizio?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
Si è creato un rapporto di fiducia reciproca fra operatore ed utente?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No	
<b>ESITO DEL CONTROLLO</b>	<input type="checkbox"/> <b>Positivo</b>	<input type="checkbox"/> <b>Positivo con rilievi</b>	<input type="checkbox"/> <b>Negativo*</b>	
* La valutazione è NEGATIVA quando almeno n. 3 sui n. 6 hanno esito NO.				
Gli obiettivi fissati in progettazione sono stati raggiunti (si veda la Cartella Sociale)?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NA	